Condições Básicas para utilização do autorizador

Usuários Unimed Sorocaba (carteirinhas iniciadas por 018...):

- Todos os usuários da Unimed Sorocaba para consultas e procedimentos autorizados, excetuando-se alguns contratos repassados para outras Unimed ou em custo operacional, que necessitam autorização prévia da empresa (ex: Assefaz). Para facilitar o entendimento, passar o cartão do beneficiário e observar a mensagem de retorno do autorizador em caso de negativa. No anexo I encontrará uma Tabela com todas as mensagens de retorno e o que fazer em cada uma delas.
- **Consultas** - Diante da negativa contatar o nosso SAC através do 0800-7740700, que após verificação dos itens cadastrais do beneficiário, gerará uma senha e orientará a emissão de uma guia manual, que obrigatoriamente receberá em suas observações o número da referida senha. Não estando os dados cadastrais em conformidade, orientará a encaminhar o beneficiário na sede da Unimed Sorocaba.
- **Procedimentos ST/SADT realizados em consultórios, clínicas de terapias e laboratórios** - De posse da solicitação médica em guia de **SP/SADT**, através do sistema autorizador, solicitar autorização. Aguardar retorno: - se autorizado, imprimir a guia do autorizador e anexá-la à solicitação médica, lembrando que pelo menos uma deve ter obrigatoriamente a assinatura do beneficiário ou responsável; - se negado, retornará uma das ocorrências descritas na Tabela 1, onde em contato com o nosso SAC, receberá orientações. Orientado pela emissão de guia manual, obrigatoriamente mencionar no campo de observações senha gerada pelo SAC.

  Como a autorização de SP/SADT leva em consideração coberturas contratuais e critérios de autorização (exemplo limitação técnica para terapias baseada em Diretrizes de Utilização do ROL da ANS com necessidade de relatório profissional), contatar o SAC apenas diante de negativas para beneficiários da Unimed Sorocaba e em casos orientados nas ações da Tabela 1 (ex: não se deve ligar ao SAC se o retorno de ocorrência for V017, na qual informa que o

Av. Pres. Juscelino K. de Oliveira, 736 cep: 18031-480 Vergueiro Sorocaba/SP
Tel. (15) 3332-9200 Fax: (15) 3224-4568
www.unimedsorocaba.com.br

ANS - nº 34829-5

serviço não pode ser realizado através do autorizador, necessitando direcionar beneficiário diretamente ao atendimento da Unimed Sorocaba).

Usuários de intercâmbio:

- Com aprimoramento do sistema de comunicação entre as Unimeds, autorizador on-line disponível para todos os usuários portadores de planos nacionais no intercâmbio.

Generalidades:

- Planos regionais necessitam de autorização no setor de intercâmbio da Unimed Sorocaba localizada na Av. Juscelino K de Oliveira, 736. No entanto, estando o beneficiário no prestador tentar a solicitação e encaminhá-lo apenas de NEGADO ou EM ESTUDO no autorizador.
- O processo de autorização inicia-se com o acesso da opção INTERCÂMBIO na barra lateral da página inicial do autorizador. Diferentemente de beneficiários da Unimed Sorocaba, para intercâmbio necessária a digitação do número de cartão do beneficiário e sua validade. Solicitada autorização se atentar ao retorno do autorizador.. Uma vez autorizada, proceder atendimento normalmente, lembrando que algumas das Unimed acima possuem contratos para atendimentos regionais, mas que permitem o atendimento na Unimed Sorocaba.
- A resposta de autorização dura no máximo 90 segundos e uma vez autorizada dará a certeza ao cooperado (a) de recebimento pelo serviço realizado;
- Se ao final de 90 segundos retornar na tela uma negativa, se atentar à mensagem de retorno do autorizador, detalhadas no anexo I, onde encontrará Tabela com todas as mensagens possíveis e o que fazer em cada uma delas. Por exemplo, retornando "*V006 Carteirinha vencida = Usuário tentando ser atendido com o cartão vencido."* verificar se o usuário não porta outra carteirinha válida.
- Existindo uma outra carteirinha repetir o processo de solicitação e persistindo a negativa encaminhar beneficiário ao setor de intercâmbio da Unimed Sorocaba.

Consultas:

- Retornando como resposta “Em estudo” cancelar o procedimento no autorizador e contingencialmente, de posse do cartão, contatar o SAC da Unimed Sorocaba através do 0800-7740700. O SAC orientará pela emissão de guia manual ou encaminhamento do beneficiário ao intercâmbio da sede administrativa da Unimed Sorocaba. Orientado pela emissão de guia manual, anotar obrigatoriamente o número de ocorrência do SAC nas observações da guia.

Procedimentos SP/SADT:

- **Procedimentos SP/SADT realizados em consultório** – de posse da solicitação médica, através do sistema autorizador, solicitar autorização. Observar mensagem de retorno do autorizador: - autorizado, imprimir autorização e anexar à solicitação médica, colhendo obrigatoriamente assinatura do beneficiário ou responsável; - se retornar “Em Estudo” ou negado orientar o beneficiário a buscar atendimento na área de intercâmbio da Unimed Sorocaba.

- **Procedimentos SP/SADT realizados em clínicas de terapias (fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, nutrição)** – de posse da solicitação médica (Guia TISS), através do sistema autorizador em sua seção intercâmbio, selecionar tipo de Guia 2-serviço e tipo de atendimento 3-terapias, preenchendo demais campos obrigatórios. Lembramos que a autorização é processada de forma on-line pela Unimed origem e que a regulação quanto a limites de utilização é de sua responsabilidade, podendo a qualquer memento negar e solicitar relatório para verificação do enquadramento em relação às Diretrizes de Utilização do ROL da ANS.

  Se tratando de fisioterapia a sistemática de operacionalização das guias médicas segue o praticado para beneficiários da Unimed Sorocaba, com entrega no setor de contas médicas acompanhado do formulário próprio em fisioterapia.

  Para demais terapias (psicologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia e nutrição) não há necessidade de envio das guias ao setor de contas médicas. No entanto, para intercâmbio, obrigatória a adoção por parte do prestador de mecanismo de controle de presença do beneficiário ao tratamento. A Unimed

origem, conforme previsto em Manual Nacional de Intercâmbio, poderá solicitá-la a qualquer momento e sua ausência pode resultar em glosas.

IMPORTANTE:

Para toda guia emitida manualmente o prestador deverá referenciar autorização do SAC com anotação em seu campo de observações da senha fornecida ou número de ocorrência. Não serão mais aceitas guias manuais sem a devida identificação e autorização da Unimed Sorocaba.
Poderão ainda atender através de guias pré-emitidas pela Unimed Sorocaba, de posse do beneficiário no ato da consulta ou procedimento.

Sempre que ocorrerem dúvidas consulte:

→ Anexo I - Tabela de códigos de mensagens de retornos do autorizador

→ Contato para dúvidas e contingências – SAC, através do telefone **0800 77 40 700**.

O custo da ligação para este número é local.

Dúvidas técnicas da ferramenta autorizador serão tratadas pelo e-mail autorizador@unimedsorocaba.com.br.

Lembramos que a maioria das dúvidas são esclarecidas através da consulta ao Manual do Encontro de Secretárias e Manual de Utilização do Autorizador, disponíveis para visualização ou download no próprio autorizador.

ANEXO I - Tabela de códigos de mensagens de retornos do autorizador

Ocorrência	Descrição	Ação
V004	Usuário e de outra UNIMED	Fazer requisição de consulta pela tela do Intercâmbio, e não pela de Consulta
V005	Código do usuário ou digito invalido	Significa que o código do cartão que foi digitado está errado. Verifique e digite novamente.
V006	Carteirinha vencida	Encaminhar o usuário a Unimed Sorocaba para retirar uma guia e poder ser atendido.
V007	Código do usuário foi digitado errado	Significa que o código do cartão que foi digitado está errado. Verifique e digite novamente.
V008	Baixa do usuário já efetuada	Confirmar junto ao usuário se o plano dele é empresarial, e orienta-lo a procurar a empresa onde trabalha para maiores informações.
V009	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V010	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V011	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V012	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V017	Forma de autorização não permitida para o usuário	Este atendimento não tem permissão para ser feito no autorizador. O usuário deverá retirar uma guia na Unimed Sorocaba.
V018	Serviço não autorizado	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V019	Serviço em carência	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V020	Limite para serviço foi ultrapassado	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V021	Usuário Rep. (CO) - Fazer guia Manualmente	Entre em contato com a Unimed Sorocaba, para verificar se o atendimento pode ser feito com guia manual.
V022	Serviço não permitido para prestador	Verifique se os dados da solicitação estão preenchidos corretamente.
V023	Serviço não aplicável à idade	Verificar se o serviço não é permitido para a idade do paciente. Caso contrário, entrar em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V024	Serviço não aplicável ao sexo	Verificar se o serviço não é permitido para a idade do paciente. Caso contrário, entrar em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V027	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V028	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V029	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.

Ocorrência	Descrição	Ação
V031	Prestador não esta ativo	Por alguma razão o prestador está afastado da Unimed. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V032	Este prestador não pode ser requisitante	Alguns Médicos cooperados, não podem fazer requisições de exames. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V033	Atem. menor que inicio do contrato	O usuário está tentando ser atendido antes da data do início dele no contrato. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V034	Atend. Maior que fim do contrato	Confirmar junto ao usuário se o plano dele é empresarial, e orienta-lo a procurar a empresa onde trabalha para maiores informações.
V038	Usuário repassado para outra UNIMED (PM)	Não dar atendimento, e encaminhar o usuário para o Serviço Social da Unimed Sorocaba para maiores informações.
V039	Serviço autorizável somente na UNIMED	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V040	Serviço perecível. Necessário passar por perícia	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V041	Serviço não permitido para especiliadade	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V044	Numero de via do cartão invalido	O cartão que está com o usuário foi cancelado. Caso ele não tenha outro cartão, encaminhe-o para a Unimed Sorocaba.
V049	Já existe guia para usuário na data	Significa que já existe uma guia emitida para esse atendimento nesta data.
V053	Serviço sem previa autorização	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V055	SOMENTE COM GUIA EMIT. P/ EMPRESA	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V057	Cartão cancelado	Verificar com o usuário se ele possui um novo cartão. Se não, encaminhar para a Unimed Sorocaba para informações.
V058	Serviço repetido em prazo não aceita	Significa que o serviço está sendo repetido dentro do prazo previsto como retorno pela Unimed Sorocaba.
V061	Entre em contato com a UNIMED	Verifique se o CID foi digitado corretamente. Caso já esteja correto, entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V063	Usuário Pertence à Outra Área de ação	Usuário pertence à outra área de ação. Não dar atendimento.
V066	Requisitante não esta Ativo	O requisitante informado não está ativo na Unimed Sorocaba. Não dar atendimento.
V072	Cartão Vencido ou Cancelado	Verificar com o usuário se ele possui um novo cartão. Se não, encaminhar para a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V074	Usuário Ultrapassou Idade Limite	Pode acontecer no mês de aniversário de alguns usuários. No caso de dúvidas, entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.

Ocorrência	Descrição	Ação
V075	Qtde de Serviço e Maior que o Permitido	Verificar se a quantidade de serviços requisitada está correta.
V079	Qtde Máxima Diária Ultrapassada	Verificar se a quantidade de serviços requisitada está correta.
V094	Obrigatório o Envio do CID.	Informar o CID do atendimento e solicitar novamente.

Av. Pres. Juscelino K. de Oliveira, 736 cep: 18031-480 Vergueiro Sorocaba/SP
Tel. (15) 3332-9200 Fax: (15) 3224-4568
www.unimedsorocaba.com.br